

Qualità commerciale	
Anno di riferimento	2019
Società	Sato Service Energia Srl

Sato Service Energia Srl

Servizio di Energia Elettrica per utenze domestiche - Bassa Tensione

Anno a cui si riferiscono i dati: 2019

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Tempo massimo previsto per la Prestazione	Grado di rispetto				
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	7	7		12
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%				
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%	2	2		15

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%				

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Sato Service Energia Srl
Servizio di Energia Elettrica per utenze non domestiche - Bassa Tensione

Anno a cui si riferiscono i dati: 2019

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Tempo massimo previsto per la Prestazione	Grado di rispetto				
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	2	2		1
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%				
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%				

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%				

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Sato Service Energia Srl
Servizio di Energia Elettrica per utenze Multisito

Anno a cui si riferiscono i dati: 2019

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Tempo massimo previsto per la Prestazione	Grado di rispetto				
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%				
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%				
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%				

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviato entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%				

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Sato Service Energia Srl
Servizio di Energia Elettrica per utenze non domestiche - Media Tensione

Anno a cui si riferiscono i dati: 2019

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Tempo massimo previsto per la Prestazione	Grado di rispetto				
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%				
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%				
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%	1	1		1

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%				

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Sato Service Energia Srl
Servizio di Gas Naturale - Bassa Pressione

Anno a cui si riferiscono i dati: 2019

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Tempo massimo previsto per la Prestazione	Grado di rispetto				
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%	25	25		7
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%				
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%	0	0		0

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%				

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.

Sato Service Energia Srl
Servizio di Gas Naturale - Multisito

Anno a cui si riferiscono i dati: 2019

Livelli specifici di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Tempo massimo previsto per la Prestazione	Grado di rispetto				
Rettifica di Fatturazione	90 giorni solari	100%				
Rettifica di Doppia Fatturazione	20 giorni solari	100%				
Risposta Scritta a Reclami Scritti	40 giorni solari	100%				

Livelli generali di qualità	Vincoli dell'Autorità (delibera 413/2016/R/com)	Rispetto degli Standard	Numero di casi ricevuti	Casi in cui sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Casi in cui non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità	Tempo medio di risposta
Tipologia di Prestazione	Percentuale minima	Grado di rispetto				
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%	100%				

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione stabiliti per i livelli specifici di qualità. L'indennizzo è pari a € 25 se la prestazione viene eseguita oltre il tempo massimo previsto, ma entro il doppio del tempo; è pari a € 50 se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo e fino al triplo; è pari a € 75 se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo.